



PSICOLOGIA EM *LINK*: PROJETO DE ESCUTA PSICOLÓGICA *ONLINE* EM TEMPOS DE PANDEMIA

PSYCHOLOGY IN LINK: ONLINE PSYCHOLOGICAL LISTENING PROJECT IN PANDEMIC TIMES

Odilza Lines de Almeida¹

Edisio Pereira da Silva Luz Júnior²

Adriana Vespasiana Magalhães Dias³

Joyce Fernandes Prates⁴

Jeciana das Virgens Botelho⁵

Resumo: O presente artigo tem como objetivo principal relatar a experiência da ação extensionista Psicologia em *Link*, criada para desenvolver um espaço de escuta e acolhimento psicológico de forma *online* durante o período de afastamento social na pandemia da COVID-19 no ano de 2020. O atendimento *online* é uma modalidade reconhecida e regulamentada pelo sistema conselhos de Psicologia. Este projeto foi implantado diante da impossibilidade da realização dos atendimentos presenciais, a partir de estudos recentes sobre saúde mental em tempos de distanciamento social e sobre o próprio atendimento *online*. Todos os atendimentos foram realizados virtualmente através de plataformas de vídeo conferências (*Skype*, *Google Meet*) e para divulgação e acesso ao projeto foram utilizadas redes sociais como o *WhatsApp* e o Instagram. Apontamos que, nesse contexto, a universidade pública assume um importante papel ao não se eximir em devolver à comunidade externa os investimentos realizados ao contribuir no esforço de redução do sofrimento mental da população, além de atender ao fundamento da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. Desde o planejamento até a prática, a ação apresentou desafios que conduziram à produção de conhecimento, experiência e possibilidade de atendimento a diversos públicos. Os atendimentos nas modalidades *online* têm oferecido perspectivas positivas e relevantes no cuidado e minimização de danos em

¹ Psicóloga; Doutora em Saúde Pública, pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). Professora Titular na Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. E-mail: odilzalines@uesb.edu.br

² Graduando em Psicologia, membro do Núcleo de Pesquisas e Estudos em Psicologia (NUPEP – UESB), na linha de Avaliação Psicológica, Formação em Psicologia, Sociedade e Saúde, da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. E-mail: epsljr@gmail.com

³ Graduanda em Psicologia, Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. E-mail: adriavmdias@yahoo.com.br

⁴ Graduanda em Psicologia, Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. E-mail: joyprates1@gmail.com

⁵ Psicóloga; Mestre em Psicologia Clínica (PUC-SP). Professora Substituta na Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. E-mail: jeciana.botelho@hotmail.com

situações de urgência. Apesar dos desafios encontrados durante a experiência, ressalta-se, neste relato, a validade e o impacto da ação para toda a comunidade, incluindo, também, a formação dos alunos extensionistas envolvidos, atentos às novas modalidades, às diversas realidades e às demandas sociais.

Palavras-chave: Atendimento *online*. COVID-19. Pandemia. Acolhimento Psicológico. Plantão Psicológico.

Abstract: *The main objective of this article is to report on the experience of the extensionist action Psychology in Link, created to develop an online space for listening and psychological support during the period of social isolation from the COVID-19 pandemic in 2020. Online service is a modality recognized and regulated by the Psychology Councils system. This project was implemented in the face of the impossibility of carrying out face-to-face care, based on recent studies on mental health in times of social withdrawal and on online care itself. All services were performed virtually through video conferencing platforms (Skype, Meet) and for dissemination and access to the Project, social networks such as WhatsApp and Instagram were used. We point out that, in this context, the public university assumes an important role in not exempting itself from returning to the external community the investments made by it in contributing to the effort to reduce the mental suffering of the population, as well as to preserve of the indissociability between teaching, research and extension. From planning to practice, the action presented challenges that led to the production of knowledge, experience and the possibility of serving different audiences. The services in the online modalities have offered positive and relevant perspectives in the care and minimization of damages in emergency situations. Despite the challenges encountered during the experience, this report highlights the validity and impact of the action for the entire community, including, also, the training of extensionist students involved, attentive to new modalities, diverse realities and social demands.*

Keywords: *Online Psychological Service; COVID-19; Pandemic. Psychological Reception; Psychological Emergency Service.*

Introdução

Esta pesquisa tem como objetivo principal relatar a experiência da ação extensionista “Psicologia em *Link*”, criada para desenvolver um espaço de escuta e acolhimento psicológico em modalidade *online* durante o período de afastamento social na pandemia da COVID-19 entre os meses de março a dezembro de 2020. Tal ação foi desenvolvida por um grupo de professores

e alunos da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB) do *campus* de Vitória da Conquista.

O “Psicologia em *Link*” é um projeto de pesquisa-ação que se compreende, principalmente, pela oferta de atendimentos *online* e gratuitos através de plataformas digitais, durante o período de distanciamento social, como uma investigação das possibilidades de ação que esta modalidade de acolhimento proporciona às práticas da Psicologia e seus constructos, enquanto fazer científico, como também, os impactos dessa prática na saúde mental dos indivíduos no contexto social que se apresenta. Algumas dessas reflexões são também apresentadas nesse relato.

Diante do cenário de pandemia, provocado pela transmissão do SARS-CoV-2, COVID-19 no Brasil, foram implementadas medidas de mitigação e controle; algumas delas são: o distanciamento social, isolamento e quarentena. Estas medidas provocam uma alteração nas rotinas e funcionamento da sociedade, consequências econômicas, sociais, políticas, que podem contribuir com um desconforto emocional em seu aumento e/ou prolongamento (WEID *et al.*, 2020). Neste relato, iniciamos com uma apresentação e discussão literária sobre saúde mental em situação de distanciamento social e, em seguida, tratamos das produções sobre atendimento psicológico *online* como uma das modalidades da psicologia no Brasil, seus desafios e possibilidades e, por fim, detalhamos o projeto e seus impactos observados até então.

Saúde mental no distanciamento social

A Psicologia como Ciência, segundo Weid *et al.* (2020), produziu um sólido conhecimento das reações em situações de estresse, bem como seu manejo. Mas os estudos específicos em situações de pandemia são recentes, escassos e situam-se primariamente no campo da “Psicologia das Emergências e Desastres”. Uma revisão integrativa recente sobre o tema, realizada por Pereira *et al.* (2020), abarcou o período 2004 a 2020 e incluiu inicialmente publicações que englobassem a saúde mental e sua relação com situações de crise, emergência e desastres. Os autores concluíram que os sintomas mais comuns são “[...] o estresse,

505

medo, pânico, ansiedade, culpa e tristeza que geram sofrimento psíquico e podem ocasionar o surgimento de transtornos de pânico, transtornos de ansiedade, TEPT e depressão” (PEREIRA *et al.*, 2020, p. 22). Além disso, observaram que as estratégias de *coping* mais eficazes estão relacionadas com a correta informação sobre a pandemia e as intervenções psicológicas, durante e após a emergência sanitária, como apoio para readaptação e manejo do sofrimento psíquico diante de eventuais perdas.

De fato, são esperadas reações de alerta e que as pessoas se apresentem mais preocupadas e confusas diante da sensação de falta de controle e das incertezas. Noal e Damásio (2020a, p. 2) estimam que “[...] entre um terço e metade da população exposta a uma epidemia pode vir a sofrer alguma manifestação psicopatológica, caso não seja feita nenhuma intervenção de cuidado específico para as reações e sintomas manifestados”. Ornell, Schuch, Sordi e Kessler (2020) também apontam para o aumento das afecções psíquicas nas situações de emergência sanitária, caracterizando-os em três aspectos fundamentais na assistência à população, que são: 1) a integração de equipes multidisciplinares para as ações em saúde mental (psiquiatra, enfermeiros psiquiátricos, psicólogos clínicos e demais profissionais afins); 2) ações precisas de ampla difusão para a comunicação e informação acerca das situações de urgência/emergência e 3) estabelecimento de serviços e ações concretas e seguras de acolhimento e aconselhamento psicológico. Ainda, com respeito ao plano de cuidado, Noal e Damásio (2020b) recomendam a inclusão de apoio em níveis integrados que possa alcançar desde a população geral até grupos mais vulneráveis ou em condições mais severas.

Por fim, Brooks *et al.* (2020, p. 912) realizaram uma importante revisão sobre o impacto psicológico da quarentena e concluíram que a maioria dos estudos relataram “efeitos psicológicos negativos, incluindo sintomas de *stress* pós-traumático, confusão, e raiva” e identificaram que os fatores de estresse incluíam “uma maior duração da quarentena, medos de infecção, frustração, aborrecimento, escassez de suprimentos, informações inadequadas, perda financeira, e estigma” (p. 912). Os autores apontam que algumas iniciativas podem mitigar as consequências da quarentena como mantê-la apenas quando necessário, prover informações corretas, propiciar o contato social, possibilitar serviços de informação e suporte psicológico.

Atendimentos *online*: modalidade da Psicologia

A pandemia, decorrente da doença COVID-19, intensificou de maneira repentina a necessidade de adequação às exigências da realidade. Com as crescentes transformações nos modos de se comunicar, emerge também a necessidade de formação e adaptação dos profissionais de psicologia, a fim de refletir e aprimorar suas práticas de acordo com as demandas emergentes. Essas mudanças, que se constituem desde as concepções das situações e suas demandas, até a reorganização dos *settings* terapêuticos provocam opiniões divergentes entre os profissionais, bem como questionamentos sobre a equivalência ou não desse método ao clássico presencial (ULKOVSKI; SILVA; RIBEIRO, 2017). A modalidade de atendimento *online* pode ocorrer de duas maneiras: a primeira se caracteriza por seu caráter simultâneo, onde o contato é estabelecido em tempo real, que a disponibilidade entre profissional e usuário é imediata. A segunda, assíncronica, ocorre sem uma limitação de tempo pré-estabelecida, proporcionando maior liberdade na diversidade de ações aos pares (ULKOVSKI; SILVA; RIBEIRO, 2017).

Um estudo qualitativo e exploratório, realizado por Feijó, Silva e Benetti (2018), buscou compreender como 11 psicólogos psicanalistas lidam com a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) nas relações com os pacientes atendidos por eles. Dentre os profissionais, todos relataram a utilização de meios tecnológicos *online* em algum momento. Embora apresentem aspectos facilitadores da prática clínica, essa investigação concluiu que a utilização de instrumentos tecnológicos também pode gerar impasses ao trabalho do psicoterapeuta. Esses entraves estão relacionados às inconveniências de contatos realizados em excesso ou fora do horário de trabalho, às solicitações de amizades em redes sociais, de caráter pessoal, e também ao déficit de conhecimento em relação às TICs (FEIJÓ; SILVA; BENETTI, 2018). A partir dessas experiências, consideramos tais entraves como desafios que apontam para a necessidade de se refletir sobre a reconfiguração de posturas técnicas e éticas nas práticas no ambiente *online*.

No Brasil, essa modalidade terapêutica foi permitida pelo CFP como pesquisa através

207

da Resolução CFP nº 12/2005. Em 2012, nova Resolução nº 011/2012 permitiu o atendimento *online* de forma pontual e apenas, depois da Resolução nº 11/2018, o Conselho regulamentou de forma definitiva os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos, com a exigência de que o profissional faça um cadastro em um *site* específico do Conselho (e-psi). No entanto, no ano de 2020, em face à pandemia COVID-19, foi emitida a Resolução nº. 4, de 26 de março de 2020 que, no seu Art. 4º, **suspende** os Artigos 3º, 4º, 6º, 7º e 8º da Resolução CFP nº. 11, de 11 de maio de 2018, os quais se referem ao cadastro no e-Psi para realização de atendimento *online*, e os Art. 6º, 7º e 8º, que restringem o atendimento à modalidade presencial a pessoas ou grupos em situação de urgência, emergência, desastres, violação de direitos e violência.

Passos metodológicos

Apresentamos nesta seção de modo sucinto, o funcionamento do projeto de extensão, que teve seu início em março de 2020, logo após a instauração das diretrizes de distanciamento e isolamento social no Brasil, sendo vinculado à Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, *campus* de Vitória da Conquista, Bahia.

Planejamento e funcionamento

A ação conta com uma equipe composta por 12 discentes extensionistas e 2 supervisoras que disponibilizam 28 vagas semanais. A plataforma *Instagram* foi escolhida como o principal recurso de divulgação do serviço, que é totalmente gratuito, e o atendimento é realizado no formato de Plantão Psicológico, que se caracteriza como uma “modalidade de atendimento psicológico que se propõe a acolher as pessoas que o procuram no momento de sua angústia, auxiliando-as no esclarecimento de sua demanda” (BRESCHIGLIARI; JAFELICE, 2015, p. 227).

Após definida a estrutura básica de funcionamento, iniciou-se a formação dos extensionistas. É importante ressaltar que todo o processo de estruturação do “Psicologia em

508

Link” ocorreu em contato com o sistema regional de Conselho de Psicologia (CRP-03), com o Colegiado de Psicologia da UESB, *campus* de Vitória da Conquista, e também com órgãos administrativos da universidade. Foi elaborado um manual com orientações sobre a plataforma utilizada, (inicialmente, a plataforma *Skype* e, posteriormente, uma migração para a plataforma *Google Meet*, ao perceber que esta oferecia maior facilidade de acesso e estabilidade nas chamadas) informações sobre o novo coronavírus, estruturação do tempo de duração dos atendimentos, atenção aos equipamentos tecnológicos, internet, asseguramento das condições de segurança e sigilo ao paciente, bem como discussões teóricas sobre o enquadre e estabelecimento do contrato inicial.

O *Instagram* foi definido como rede oficial do projeto (*@psicologiaemlink*) para divulgação do serviço e conscientização sobre temas pertinentes ao contexto e à promoção de saúde mental e foram estabelecidas parcerias com demais centros acadêmicos, diretórios acadêmicos, jornais, blogs e revistas *online*.

Público-alvo

Inicialmente, o “Psicologia em *Link*” fora dirigido apenas à comunidade interna da UESB, abrangendo os três *campi*, constituída por discentes, docentes e técnicos. Após um período de avaliação, a equipe optou por ampliar a oferta do serviço também para o público externo (adultos), em função da demanda que se formou pelas divulgações em mídias sociais e encaminhamentos espontâneos. A partir dos contatos realizados, os atendimentos são agendados pela “Central de Atendimento” (estruturada por um discente responsável) diariamente, por ordem de chegada, através de um número de *WhatsApp*, disponibilizado e divulgado nos meios de comunicação. Em seguida, o usuário acessa um *link* para realização de cadastro no *Google* Formulários e realiza a leitura e aceite do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. No horário do atendimento, é gerada uma sala virtual através do *Google Meet*.

Resultados

Os dados apresentados neste relato correspondem às ações desenvolvidas no período de março a outubro de 2020, uma vez que o projeto ainda se encontra em andamento na construção deste relato. Até momento destacado, o Psicologia em *Link* encontrou-se ativo por 27 semanas, totalizando 576 atendimentos, com a média de 21 atendimentos semanais (21,33). Os dados apresentados a seguir correspondem a uma amostra de 170 respostas ao formulário de inscrição – que foi implantado após avaliação para automatização dos dados - e indicam que 70% dos respondentes eram usuários da comunidade externa, enquanto que os demais (30%) apresentavam, em sua maioria as categorias de discentes (graduação e pós-graduação) e, em menor escala, funcionários e professores. Dentre os usuários da comunidade universitária, nos 3 *campi*, o maior número de vinculados é o de Vitória da Conquista, com 25%, seguido pelo *campus* de Jequié e em terceiro o *campus* de Itapetinga.

Na distribuição de cursos, segundo os respondentes, os participantes são distribuídos em 20 cursos, sendo eles Ciências Biológicas (13,2%), seguido por Medicina (10,5%) e Ciências Sociais (7,9%). Outros cursos foram Odontologia, Pedagogia, Psicologia, Teatro, Administração, Agronomia, Cinema e Audiovisual, Comunicação Social com Habilitação em Jornalismo, Direito, Enfermagem, Engenharia Florestal, Fisioterapia, Geografia, História, Letras Vernáculas e Matemática.

Após o atendimento, foram enviados aos usuários, questionários semidirigidos (com questões fechadas e espaços para livre expressão) de avaliação do serviço. Dos 170 registros analisados, 66 foram respondidos. Na análise dessa amostra, observamos que 54,5% dos usuários se declara estar na faixa de 18 – 23 anos de idade, seguido por 31,8% entre 24 – 29 anos e 9,1% entre 30 – 35 anos e os demais, acima de 35 anos. Na categoria “sexo biológico”, 77,3% se declara do sexo feminino e 22,7% do sexo masculino. No que diz respeito ao grau de escolaridade dos participantes que avaliaram o projeto, a maioria informa Ensino Superior Incompleto (53%), seguido de Ensino Médio Completo (19,7%) e Ensino Superior Completo (18,2%) e o restante, Ensino Fundamental. Em relação à renda mensal, as três categorias com

510

mais respostas estão divididas da seguinte forma: 33,3% de pessoas que declaram não ter renda (tendo como base o salário mínimo de R\$1.045,00 reais), seguido de 28,8% na categoria “menos de um salário mínimo” e 18,2% declarando entre 1 e 3 salários mínimos. Destaca-se que apenas 1,5% informou renda de mais de 3 salários mínimos e mais 1,5% informou ser bolsista e autônomo. Desta maneira, a maior parte de participantes se enquadra em rendas mais baixas, evidenciando uma notável demanda do serviço por pessoas que, na maioria das vezes, não têm condições de pagar por um atendimento psicológico.

Discussões

– Adesão do público, estratificação e contato com serviços de Psicologia

Conforme apresentado na seção anterior, o número de atendimentos reflete grande importância do Projeto para a comunidade local, visto que o serviço não somente ultrapassou os limites da UESB como se mostrou mais relevante à comunidade externa. Tal informação nos remete a refletir sobre a importância da gratuidade e da modalidade *online* como serviços diferenciais e necessários nestes tempos em que as medidas de distanciamento social estão em vigor, como também sugere a necessidade da existência dos serviços e políticas públicas de promoção e amparo à saúde mental.

A busca maior do serviço pelo sexo feminino é ratificada por estudos em saúde pública, que identifica esse público como aquele que se preocupa mais com a promoção e o cuidado à saúde, de uma forma geral (SCHRAIBER *et al.*, 2010). Os dados sobre a faixa etária sugerem uma relação com a maior facilidade deste público ao acesso às tecnologias utilizadas. Sobre a familiaridade com atendimentos *online*, 92,4% dos respondentes declararam não ter participado de nenhuma experiência de acolhimento psicológico em modalidade *online* anterior ao “Psicologia em *Link*”, enquanto que 7,6% declararam já ter tido alguma experiência com um serviço deste tipo. Este é um dado que nos aponta para a reflexão de que, apesar do Sistema Conselhos de Psicologia já reconhecerem o atendimento *online* como uma modalidade possível

511

para saúde mental, a oferta e disseminação deste, até antes da pandemia, era muito menor.

– Avaliação do projeto

Com base nos questionários, é possível fazer uma análise parcial avaliativa da ação “Psicologia em *Link*”, no primeiro item, para avaliação objetiva da modalidade, 50% dos respondentes declararam a qualidade do serviço como “ótimo”, seguido de 43,9% como “bom”, e, em últimos lugares: 4,5% como “regular” e 1,5% como “ruim”. Em avaliação não diretiva, os participantes declararam a importância e relevância do projeto, que funciona como uma ação de suporte psicológico necessária, sobretudo no contexto pandêmico, demonstrando uma ótima utilização do meio digital e enfatizando sua relevância. Foram também identificadas falas de participantes que ressaltaram a importância de a modalidade continuar mesmo em condições “normais”, informando sobre alteração de rotina, deslocamento, gastos secundários e outras mobilizações necessárias para atendimentos presenciais.

No item sobre a relevância do projeto considerando o atual contexto, 93,9% dos respondentes declararam que o projeto é “muito relevante”, 6,1% declararam que o projeto é “relevante”, as categorias “pouco relevante” e “irrelevante” não tiveram respostas. Na categoria sobre possíveis dificuldades, 71,2% dos respondentes declararam que não houve dificuldades, seguido por 22,7% que manifestaram pouca dificuldade, e 6,1% que manifestaram uma dificuldade significativa, o item “muita dificuldade” não obteve respostas. Essa é uma categoria extremamente essencial para se avaliar o contexto da utilização dessa modalidade e a adesão do público.

Das respostas não diretivas, as dificuldades são atribuídas em maior grau a problemas técnicos, como por exemplo, o mau funcionamento da internet. Em ordens menores, estão a falta de um ambiente silencioso e dificuldades em se expressar. A última categoria referia-se às chances de indicar o Projeto Psicologia em Link: 84,8% afirmaram grandes chances de indicar, 9% afirmaram já ter indicado inúmeras vezes, 4,5% declararam chances razoáveis de indicar e, em último, 1,5% afirmaram poucas chances, a categoria “chances inexistentes” não obteve

512

respostas.

– Formação dos extensionistas

É extremamente importante ressaltar a importância do contato com atendimentos *online* para os extensionistas do curso de Psicologia. São diversos os atravessamentos nessa modalidade de atendimento que não encontramos no atendimento presencial como a alteração no *setting*, as formas de supervisão, a produção de conhecimento específico, a articulação do sofrimento mental com o contexto pandêmico e a ampliação da consciência sobre o papel social da Psicologia. Diante da inovação e pioneirismo do projeto na região, algumas questões éticas sobre o preparo dos extensionistas foram levantadas pelo Conselho Regional local, temendo que o ensino remoto fosse instalado de forma inescrupulosa e irresponsável nos cursos e, após cuidadosa discussão com a categoria, concluiu-se que seria inevitável a apresentação da possibilidade de atendimento *online* pelos alunos, considerando a situação pandêmica instaurada; de distanciamento social; suspensão das atividades presenciais e necessidade de ações de cuidado à saúde mental neste contexto. Ainda, considerando a oportuna possibilidade que esta situação apresentava à formação dos alunos, enquanto futuros psicólogos, dentro de compromissos criteriosos de rigor educacional, e a importância da ação para a comunidade, se respeitadas as diretrizes éticas e de qualidade do serviço.

As queixas apresentadas pelos usuários não serão objeto de discussão nesse relato, mas adiantamos que é possível se deparar com a magnitude do impacto do período de isolamento, que amplia sofrimentos e conflitos de diversas ordens. O contato recorrente ou a ausência dele, com a família, amigos e outras esferas, exprimem o quanto as subjetividades e adaptações de cada um lhe são próprias. Desse modo, os extensionistas podem perceber a riqueza do aprendizado, seja na atuação e no impacto social, seja nos estudos e na construção de conhecimentos nos atendimentos e nas supervisões. A questão pode ser desenvolvida com diferentes enfoques que perpassam também o olhar de cada extensionista com o projeto.

A ação “Psicologia em *Link*” apresentou a oportunidade de se discutir questões ligadas

513

ao atendimento em modalidade *online*, que não eram comumente aprofundadas em situações cotidianas, antes da pandemia, levando a grandes reflexões que abordaram temas aqui já mencionados, como a construção do *setting* nessas condições; discussões sobre técnicas e posicionamentos éticos que compõem a relação terapêutica e a possibilidade de se pensar as práticas clínicas de forma mais ampliada e contextualizada às demandas emergentes e menos tradicionalista. A importância desses aprofundamentos também pode ser discutida a partir da relevância que a ação extensionista teve para a própria universidade, considerando, também, que, em um terceiro momento, fora também amplamente discutida, em supervisões e momentos de avaliação da extensão, a necessidade de se abordar e explorar tais temas com mais enfoque durante a formação em Psicologia e o desenvolvimento desta ciência.

Considerações finais

Um cenário de pandemia, provocado pelo novo coronavírus, induz alterações de ordem mundial e, assim, a psicologia também é afetada, desde o contexto da formação quanto da práxis profissional. O projeto de extensão “Psicologia em *Link*” fornece reflexões que perpassam desde sua avaliação mais específica à importância e ao impacto das ações das universidades públicas, até a reflexões sobre o processo formativo. Nesse entremeio, dificuldades e êxitos da atualização e aproximação às demandas do público podem contribuir para uma construção de saber sobre o momento e sobre a própria Ciência.

Desta maneira, apresenta-se a importância do projeto, sobretudo neste período, tendo como base as devolutivas dos participantes da pesquisa, declarados através dos questionários, dos atendimentos únicos e/ou com retornos. Essa importância tem relação com a quebra de barreiras físicas através da internet e da gratuidade do serviço construído pela universidade pública. Durante o período da pandemia, muitos atendimentos e serviços foram suspensos, desde atendimentos particulares presenciais a serviços ligado ao Sistema Único de Saúde, bem como as ações de estágio ou extensão de instituições de ensino superior que muito contribuem para a comunidade no dia-a-dia. Neste sentido, ressalta-se a importância de uma ação como esta

514

numa universidade pública, levando em conta sua amplitude e disponibilização de serviços à comunidade em geral.

Vimos, no decorrer da ação, como os sintomas podem ser intensificados no isolamento social, parte porque não há mais diferença, na maioria dos casos das esferas públicas e privadas, família e trabalho/estudo, contribuindo para que conteúdos sejam trazidos a discussão. Em geral, estão presentes medo, ansiedade e demais sintomas diretamente relacionados com a COVID-19, mas em outros planos emergem conteúdos mais antigos, angústias, quadros ansiogênicos, relacionamentos, interrupção ou adaptação de planos e projetos.

Nesse sentido, é possível levantar os questionamentos sobre a formação dos estudantes de graduação na Psicologia e, em se tratando da utilização de tecnologias para atendimentos *online*, aponta-se pouco contato de graduandos com essa modalidade, ainda pouco contato dos participantes com outras experiências. O que indicamos é a possibilidade e potência de projetos como esse, levando em conta situações emergenciais, ao passo que identificamos a necessidade de se desenvolver, mesmo que em extensão o contato ainda na graduação com esses aspectos tecnológicos na ciência e profissão Psicologia.

Do ponto de vista do funcionamento, dois aspectos são importantes e merecem destaque. O primeiro deles é a divulgação espontânea do serviço e, o segundo, a atenção constante para as avaliações parciais e adaptações às demandas do público e dos extensionistas, tendo relação com o processo constante de análise da equipe, sendo possível apontar as dificuldades, seja no cadastro seja com a plataforma, propiciando melhorias.

No que tange às especificidades do projeto, ressaltamos que as ações não devem substituir as políticas públicas, pois os projetos de promoção de saúde integral do SUS e Sistema Único de Assistência Social (SUAS) devem ser defendidos e melhorados por parte das gestões. São sistemas extremamente importantes e essenciais, e a saúde mental está inclusa na promoção de saúde integral. O que apontamos, através desse relato, é uma possível contribuição para adaptação das redes de assistência, estando atentas às possibilidades específicas do contexto enfrentado. Também apontamos limitações do projeto que, por ora, não foram possíveis de serem sanadas e se referem ao acesso limitado de tecnologias – internet ou equipamentos - por

515

boa parte da população, dificultando a plena inclusão da comunidade que precisa do serviço de atenção psicológica. A experiência também levantou diversos questionamentos, alguns já mencionados ao longo desse relato, que necessitam de maior aprofundamento e enfoque como possibilidade de investigações futuras.

Portanto, pode-se constatar diversas vias de impacto, seja na formação dos graduandos, seja na possibilidade de atendimentos à população em geral e, até mesmo, na construção de conhecimentos relativos à pandemia, à ciência psicológica e às novas tecnologias de atendimento.

Referências

BRESCHIGLIARI, J. O.; JAFELICE, G. T. Plantão psicológico: ficções e reflexões.

Psicologia: Ciência e Profissão, Brasília, v. 35, n. 1, p. 225-237, 2015. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932015000100225&lng=en&nrm=iso <http://dx.doi.org/10.1590/1982-3703000112014> . Acesso em: 18 out. 2020.

BROOKS, S. K.; WEBSTER, R. K.; SMITH, L. E.; WOODLAND, L.; WESSELY, S.; GREENBERG, N.; RUBIN, G. J. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. **The Lancet**, 395 (10227), p. 912-920, 2020. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8).

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19**. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-4-de-26-de-marco-de-2020-250189333>.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação à distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP nº 12/2005**. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wpcontent/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP nº 011/2012**. Disponível em: http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP nº 011/2018**. Disponível em:

516

<https://site.cfp.org.br/wpcontent/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DEMAIO-DE-2018.pdf>.

FEIJÓ, L. P.; SILVA, N. B.; BENETTI, S. P. Experiência e formação profissional de psicoterapeutas psicanalíticos na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 38, n. 2, p. 249-261, abr./jun. 2018. Disponível em: www.scielo.br/pcp. Acesso em: 5 jun. 2020.

NOAL, D. S.; DAMÁSIO, F. (coord.). **Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia COVID-19: recomendações gerais**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2020a.

NOAL, D. S.; DAMÁSIO, F. (coord.). **Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia COVID-19: recomendações para gestores**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2020b.

ORNELL, F.; SCHUCH, J. B.; SORDI, A. O.; KESSLER, F. H. P.. Pandemia de medo e CoVid-19: impacto na saúde mental e possíveis estratégias. Editorial. **Revista Debates in Psychiatry**, 2020.

PEREIRA, M. D.; OLIVEIRA, L.C.; COSTA, C. F. T.; BEZERRA, C. M. O.; PEREIRA, M. D.; SANTOS, C. K. A.; DANTAS, E. H. M. The COVID-19 pandemic, social isolation, consequences on mental health and coping strategies: an integrative review. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 7, p. 1-35, e652974548, 2020.

SCHRAIBER, Lilia Blima *et al.* Necessidades de saúde e masculinidades: atenção primária no cuidado aos homens. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 5, p. 961-970, maio 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2010000500018&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 7 dez. 2020.

ULKOVSKI, E. P.; SILVA, L. P.; RIBEIRO, A. B. Atendimento psicológico *online*: perspectivas e desafios atuais da psicoterapia. **Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 7, n. 1, p. 59-68, 2017.

WEIDE, J. N.; VICENTINI, E. C. C.; ARAUJO, M. F.; MACHADO, W. L.; ENUMO, S. R. F.. **Cartilha para enfrentamento do estresse em tempos de pandemia**. Porto Alegre: PUCRS; Campinas: PUC-Campinas, 2020.

Recebido em: 20 de outubro de 2020.

Aceito em: 8 de dezembro de 2020.

517